ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

Утверждены решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 3
от 10 ноября 2025 г.

Кафедра «Менеджмент»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Направление подготовки – 43.03.02 Туризм,
профиль «Технология и организация экскурсионных услуг»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения – очная, очно-заочная, заочная

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Махачкала - 2025 г.

УДК 338.48 А28
ББК 65.433

Составитель –Терехина Светлана Вячеславовна старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Умаров Гаджимурад Магомедсадыкович, кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры психологии и социально-культурного сервиса ФГБОУ «Дагестанский государственный технический университет».

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

*Оценочные материалы по дисциплине «Сервисная деятельность» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования для направления 43.03.02 Туризм**,** утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 8.06.2017 г., №516, и в соответствии с приказом №245 от 6 апреля 2021г. Министерства образования и науки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры*

Оценочные материалы по дисциплине «Сервисная деятельность» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Оценочные материалы по дисциплине «Сервисная деятельность» для направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация экскурсионных услуг». – Махачкала: ДГУНХ, 2025 г. - 28 с**.**

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 9 ноября 2025 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация экскурсионных услуг», к.э.н., доцентом Минатуллаевым А.А.

Одобрены на заседании кафедры «Менеджмент» 28 октября 2025 г., протокол №3.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов ……..……4

РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств в процессе освоения дисциплины ……..…..……..……..5

1.1. Перечень формируемых компетенций……..……..……5

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств ….…5

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине…….……..…....6

РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....19

РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций …….…..21

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины) для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация экскурсионных услуг».

Оценочные материалы по дисциплине «Сервисная деятельность» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств в процессе освоения дисциплины

1.1 Перечень формируемых компетенций

Код компетенции и индикатора	Формулировка компетенции
УК	**УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОПК	**ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ПК	**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
ИПК-4.1	Использует нормативно-правовую базу туристской деятельности и применяет её в решении практических задач сферы туризма
ИПК-4.2	Организует работу с партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.	**ИПК-4.1** Использует нормативно-правовую базу туристской деятельности и применяет её в решении практических задач сферы туризма.	**Знать:** З1 - нормативно-правовую базу сервисной деятельности и выполнение государствомсервисных функций. **Уметь:** У1 - характеризовать нормативно-правовую базу сервисной деятельности, регулирование и выполнение государством сервисных

		функций. **Владеть:** В1 - методами характеристики нормативно-правовой базы сервисной деятельности.
	ИПК-4.2 Организует работу с партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг.	**Знать:** З1 - основные направления повышения эффективности обслуживания. **Уметь:** У1 - характеризовать основные направления повышения эффективности обслуживания. **Владеть:** В1 - методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания
для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. История развития сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.
3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
5. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.
Выбрать верный вариант ответа.
1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
a) опрос, профессионализм, качество;
b) услуга, спрос, специалист;

c) деятельность, потребность и услуга.

2. Услуга – это:

a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

b) осязаемые действия, направленные на товар или человека;

c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группа или организациями.

3. Общественными услугами являются:

a) телевидение, радио, образование;

b) услуги, связанные с досугом;

c) услуги, связанные с транспортом.

4. К легитимным услугам относят:

a) нелегальные услуги;

b) услуги, имеющие криминальный оттенок;

c) услуги, одобряемые государством и обществом.

5. Характеристика услуг:

a) потребитель участвует в производственном процессе;

b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;

c) передача собственности.

6. Характеристика товаров:

a) потребитель участвует в производственном процессе;

b) индивидуальность;

c) передача собственности.

Тема 2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Возникновение и развитие сервисной деятельности в России.
2. Объективные факторы развития услуг в России.
3. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса.
4. Вопросы истории развития сервиса в России.
5. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Сервисная деятельность – это:

a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);

c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

2. Целью сервисной деятельности является:

a) удовлетворение человеческих потребностей;

b) исследование рынка услуг;

c) производство услуг.

3. Сервис — это:

a) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;

b) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;

c) предпродажное и гарантийное обслуживание.

4. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

a) бытовые услуги;

b) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

c) управленческие услуги;

Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выберите правильный ответ**.**

1. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

a) уровень развития экономики и хозяйственная система;

b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;

c) общественные структуры: политические партии.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

a) исследовательская;

b) потребительская (пользовательская);

c) коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

a) Покупка и доставка билетов;

b) Встреча и проводы;

c) Экскурсионные услуги.

4.Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

a) эмпирический и теоретический;

b) оценочный и информационный;

c) аналитический и экспертный.

5. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

a) индустрия сферы услуг;

b) инфраструктура сферы услуг;

c) индустрия сервиса.

6. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

a) это отчужденный от производителя результат труда;

b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

c) фактически производство совмещено с потреблением.

7. Отличительными особенностями услуг являются:

a) неразрывность производства и потребления услуги;

b) несохраняемость услуг;

c) незабываемость услуг.

8. Сфера обслуживания населения – это:

a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;

b) деятельность предприятий и организаций, направленния на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;

c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

9. Одной из сущностных отличий услуги от товара является:

a) различие мест хранения;

b) более высокая стоимость;

c) совмещение производства и потребления.

Тема 4. Сфера услуг и особенности ее функционирования

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Услуги: виды и характеристика.
2. Структура и особенности рынка услуг.
3. Классификации услуг в практике разных стран.
4. Российская модель классификации услуг.
5. Жизненный цикл услуги .
6. Ценность услуги.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

a) исследовательская;

b) потребительская (пользовательская);

c) ценностно-ориентационная.

2. К некоммерческим услугам относят:

a) услуги предприятий туризма и отдыха;

b) услуги организаций общественного питания;

c) услуги благотворительных фондов.

3. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

a) бесконтактным;

b) формальным;

c) бесплатным.

4. Характеристика услуг:

a) неопределенность качества;

b) могут накапливаться;

c) передача собственности.

5. Характеристика товаров:

a) неоднородность;

b) индивидуальность;

c) осязаемость.

6. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

7. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

b) соответствие техническим условиям и стандартам:

c) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

8. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

a) жилищно-коммунальные услуги;

b) научно-исследовательские услуги;

c) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

9. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

a) материально-преобразовательная;

b) исследовательская;

c) потребительская (пользовательская);

10. Производственные услуги – это:

a) услуги банков, страховых компаний;

b) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;

c) пассажирский транспорт, торговля, образование.

11. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

b) соответствие техническим условиям и стандартам;

c) продукт человеческой деятельности.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

a) государственными;

b) идеальными;

c) смешанными.

13. В чем заключается несохраняемость услуг:

a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

14. Отличительными особенностями услуг являются:

a) неосязаемость услуг;

b) неразрывность производства и потребления услуги;

c) незабываемость услуг.

15. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

16. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

b) соответствие техническим условиям и стандартам;

c) продукт человеческой деятельности.

17. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

18. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

b) соответствие техническим условиям и стандартам;

c) продукт человеческой деятельности.

19. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Тема 5. Основы организации сервисной деятельности в практике современного сервиса

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.
3. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выберите правильный ответ.

1. Услуга обладает следующими качествами:

a) способность к хранению и транспортировке;

b) неотделимость от своего источника;

c) неизменностью качества.

2. Контактной зоной не является:

a) зона ремонта бытовой техники;

b) рабочее место парикмахера;

c) рабочее место стоматолога.

3. Франчайзинг это:

a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

4. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

a) Резервирование столиков;

b) Вызов такси;

c) Кондиционирование воздуха;

5. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

a) материально-преобразовательной деятельности;

b) познавательной деятельности;

c) ценностно-ориентационной деятельности;

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

a) контактная зона;

b) зал ожидания;

c) комната для посетителей.

7. Обслуживание это:

a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

b) оказание услуги потребителю;

c) комплекс мер по обслуживанию населения.

8. Контактная зона – это:

a) любое место, где производиться услуга;

b) место, где услуга может храниться;

c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

9. Качество услуг тесно переплетается:

a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;

b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;

c) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

10. Контактной зоной может считаться:

a) стойка администратора в гостинице;

b) цех по ремонту оборудования;

c) строительная площадка.

Тема 6. Этика и психология сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Профессиональная этика в сфере сервиса.
2. Техническая эстетика в сфере сервиса.
3. Профессиональное поведение и этикет.
4. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.

5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

a) рекламные услуги;

b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

c) психодиагностику.

2. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

a) 0 – 45см;

b) 45 – 120 см;

c) 120 – 400 см.

3 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

a) 0 – 45см;

b) 45 – 120 см;

c) 120 – 400 см.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

a) самообслуживание;

b) фирменное обслуживание;

c) индивидуальное обслуживание.

4. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..

a) 120 – 400см;

b) 45 – 120 см;

c) 400 - 750см.

5. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

a) социальный статус;

b) культура;

c) престиж

Тема 7. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Рынок туристских и гостиничных услуг.
2. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.
3. Специфика гостиничной услуги.
4. Гостиничный продукт как комплекс услуг.
5. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
6. Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требова-

ния к персоналу.

7. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

8. Этапы классификации гостиниц и других средств размещения.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

a) бронирование номеров;

b) прием и размещение;

c) расчет при выезде.

Тема 8. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Сущность сервисной деятельности.

2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности.

3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека.

4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

a) спрос;

b) потребность;

c) мотивация.

2. В чем заключается неосязаемость услуги:

a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

3. Отличительными особенностями услуг являются:

a) неразрывность производства и потребления услуги;

b) несохраняемость услуг;

c) незабываемость услуг.

4. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

a) определенный способ предоставления услуг заказчику;

b) предоставление информации клиенту;

c) оказание услуги клиенту.

5. Физические потребности это потребности в:

a) в общественной деятельности,

b) во сне;

c) в творческой деятельности.

6. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

a) бесконтактное обслуживание;

b) фирменное обслуживание;

c) неформальное обслуживание.

7. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

8. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

a) социальный статус;

b) выгода;

c) мотив.

9. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

b) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);

c) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

10. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

a) поиск понимания;

b) призыв к совести;

c) жалоба.

11. Социальные потребности это потребности в:

a) в самовыражении;

b) в познании,

c) в жилье.

12. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

a) обслуживание на дому;

b) индивидуальное обслуживание;

c) письменное обслуживание.

13. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,

реакция на покупку.

c) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

14. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

a) референтные группы;

b) комфорт;

c) престиж.

15. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

a) нормативное время;

b) время обслуживания;

c) ресурсное время.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

a) образовании;

b) в самовыражении;

c) в пище.

Темы рефератов

1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
2. Возникновение и развитие сервисной деятельности в России.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Отраслевая структура сферы сервиса.
5. Услуги: виды и характеристика.
6. Негативный и исследовательский подходы к осуществлению сервиса.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Структура и особенности рынка услуг.
9. Рынок туристских и гостиничных услуг.
10. Иерархия потребностей и услуг.
11. Классификация предприятий сферы услуг.
12. Формы организации обслуживания населения.
13. Контактная зона как место реализации сервисной деятельности.
14. Профессиональная этика в сфере сервиса.
15. Техническая эстетика в сфере сервиса.
16. Дизайн в сфере сервиса,
17. Основные положения Закона "О защите прав потребителей".
18. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
19. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг. Их урегулирование.
20. Основные различия товара и услуги.

Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету:

1. Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия.
2. Бесконтактное обслуживание.
3. Виды конфликтов в сфере сервиса.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
6. Жизненный цикл услуг.
7. Задачи сервисной деятельности.
8. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1
9. Зарождение и развитие услуг в древности.
10. Защита прав потребителей: механизмы реализации.
11. Инновационные формы обслуживания.
12. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
13. История развития сферы сервиса.
14. Качество сервисных услуг.
15. Классификация потребностей.
16. Классификация предприятий сервиса.
17. Классификация услуг по отраслевому принципу.
18. Классификация услуг по функциональной направленности.
19. Комплексная классификация услуг.
20. Культура сервиса и ее составляющие
21. Лицензирование сервисной деятельности.
22. Материальные услуги.
23. Мерчандайзиг как современная форма розничной торговой услуги.
24. Методы обслуживания потребителей.
25. Новые технологии в сфере услуг.
26. Обеспечение качества сервисной услуги.
27. Обслуживание потребителей в стационарных условиях.
28. Обслуживание с выездом на дом.
29. Организация гостиничного сервиса.
30. Организация ресторанного сервиса.
31. Организация туристического сервиса.
32. Основные правила обслуживания потребителей.
33. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
34. Показатели качества услуг.
35. Понятие и сущность сервисной деятельности.
36. Порядок образования сервисной организации.
37. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
38. Предприятия, оказывающие услуги населению.
39. Принципы современного сервиса.
40. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
41. Психология процесса обслуживания

42. Развитие сферы сервиса в период индустриального общества.
43. Репутация и имидж сервисного предприятия.
44. Сертификация сервисной деятельности
45. Социально-культурные характеристики потребителей.
46. Социальные и духовные потребности.
47. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
48. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
49. уровне.
50. Услуга как результат деятельности сервисной организации. Особенности
51. Формы обслуживания потребителей.
52. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной
53. Характеристика биологических потребностей.
54. Характеристика досуговых услуг.
55. Характеристика и классификация видов услуг.
56. Характеристика индивидуальных и коллективных потребностей.
57. Характеристика материальных потребностей.
58. Эстетические характеристики сферы услуг.
59. Этапы развития сферы сервиса в России.

РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

– первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

– вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов).

Для студентов очно-заочной и заочной формы обучения применятся 100-балльная и бинарная шкалы оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
100 – балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

Показатели оценивания сформированности компетенций	Баллы	Оценка
Вопросы для устного обсуждения	0-10	«не зачтено» «зачтено»
Тестирование	0-10	«не зачтено» «зачтено»
Выполнение практических заданий	0-10	«не зачтено» «зачтено»
Решение конкретных ситуаций (ситуационных задач)	0-15	«не зачтено» «зачтено»
Решение кейс-задачи	0-20	«не зачтено» «зачтено»
Участие в тренинге	0-20	«не зачтено» «зачтено»
Подготовка электронной презентации или слайд-конспекта по теме/дисциплине (рефератов, эссе)	0-10	«не зачтено» «зачтено»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-50	«не зачтено»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«зачтено»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«зачтено»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«зачтено»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

Шкала оценок по промежуточной аттестации

Наименование формы промежуточной аттестации	Баллы	Оценка
Зачет	0-20	«зачтено» «не зачтено»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-15	«не зачтено»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить на вопросы
16-20	«зачтено»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
21-25	«зачтено»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
26-31	«зачтено»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами

РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к зачету студент, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается преподавателю.

– Преподавателю на зачете предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачетные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет. Зачет проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 15 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.

Вопросы для устного обсуждения позволяют включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Методика оценивания ответов на устные вопросы

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота данных ответов. 2. Аргументированность данных ответов. 3. Правильность ответов на вопросы. и т.д.	Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и правильно.
6-7	«зачтено»		Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
3-5	«зачтено»		Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-2	«не зачтено»		Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Тесты – это стандартизированная форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями по дисциплине. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Методика оценивания выполнения тестов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения тестовых заданий. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы. 4. Самостоятель-	Выполнено 85 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
6-7	«зачтено»		Выполнено 70 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.

3-5	«зачтено»	ность тестирования. и т.д.	Выполнено 54 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-2	«не зачтено»		Выполнено 53 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Выполнение практических заданий необходимо как для иллюстрации той или иной теоретической модели, так и в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных экономических проблем; проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Методика оценивания выполнения *практических заданий*

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения практического задания. 2. Своевременность выполнения задания. 3. Последовательность и рациональность выполнения задания. 4. Самостоятельность решения. и т.д.	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
6-7	«зачтено»		Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
3-5	«зачтено»		Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.
0-2	«не зачтено»		Задание не решено.

Разбор конкретных ситуаций (ситауционных задач) представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнить задания, которые демонстрируют действенность знаний.

Методика оценивания решения ситуационных задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
13-15	«зачтено»	1. Полнота решения ситуационных задач. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы. и т.д.	Основные требования к решению задач выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
11-12	«зачтено»		Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.
8-10	«зачтено»		Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-7	«не зачтено»		Ситуационная задача не решена, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Работая над решением кейса, обучающийся приобретает профессиональные знания, умения, навыки в результате активной творческой работы. Он самостоятельно формулирует цели, находит и собирает различную информацию, анализирует ее, выдвигает гипотезы, ищет варианты решения проблемы, формулирует выводы, обосновывает оптимальное решение ситуации.

Методика оценивания решения кейс-задачи

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
18-20	«зачтено»	1. Полнота решения кейс-задач. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов	Основные требования к решению кейс-задачи выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.

16-17	«зачтено»	на вопросы. 4. и т.д.	Основные требования к решению кейс-задачи выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений
13-15	«зачтено»		Имеются существенные отступления от решения кейс-задачи. В частности отсутствуют навыки умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-12	«не зачтено»		Задача кейса не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Проведение тренинга- возможность моделировать ключевые содержательные и функциональные моменты деятельности обучающихся, что открывает широкие возможности для активного включения в учебно-профессиональную деятельность. Творческий характер тренинга, его насыщенность личностно значимыми событиями и смыслами, обеспечивают наиболее короткий и эффективный, с точки зрения времени, путь приобретения личностного опыта, самопознания своих ресурсов и возможностей, саморазвития и творческой самореализации среди обучающихся.

Методика оценивания результатов участия в тренинге

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
18-20	«зачтено»	1. Полнота выполнения заданий тренинга. 2.Своевременность выполнения заданий тренинга. 3.Правильность ответов на вопросы тренинга. 4.и т.д.	Обучающийся ясно представляет себе роль участника тренинга, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с определенным кругом участников.
16-17	«зачтено»		Обучающийся ясно видит свою роль в тренинга, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.
13-15	«зачтено»		Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками тренинга, делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам тренинга.
0-12	«не зачтено»		Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.

Подготовка электронной презентации – передача или представление аудитории новой для нее информации, т.е. в общепринятом понимании презентация — это демонстрационные материалы для публичного выступления. Компьютерная презен-

тация - это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов. В пакет офисных программ MSOffice фирмы Microsoft, наиболее популярный среди пользователей, входит программа создания презентаций MSPowerPoint, позволяющая достойно подготовиться к выступлению.

Методика оценивания выполнения презентаций

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения реферата (эссе). 2.Своевременность выполнения. 3.Правильность ответов на вопросы по реферату (эссе). 4.и т.д.	Выполнены все требования к составлению презентаций: дизайн слайдов, логика изложения материала, текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы.
6-7	«зачтено»		Основные требования к презентациям выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем презентации.
3-5	«зачтено»		Имеются существенные отступления от требований к презентациям. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании презентаций или при ответе на дополнительные вопросы.
0-2	«не зачтено»		Тема презентации не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Реферат – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы. Реферат может быть представлен различными участниками процесса обучения: преподавателем (лектором, координатором и т.д.), приглашенным экспертом, ообучающимся, группой обучающихся. Докладчик готовит все необходимые материалы (текст доклада, слайды PowerPoint, иллюстрации и т.д.). При очном обучении докладчик знакомит обучающихся с материалами доклада в аудитории, в условиях Интернет размещает их на образовательных веб-сайтах.

Методика оценивания выполнения рефератов (эссе)

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«зачтено»	1. Полнота выполнения презентаций. 2. Своевременность выполнения. 3. Правильность ответов на вопросы по презентации. 4. и т.д.	Выполнены все требования к написанию и защите реферата (эссе): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные

			ответы на дополнительные вопросы.
6-7	«зачтено»		Основные требования к реферату (эссе) и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата (эссе); имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3-5	«зачтено»		Имеются существенные отступления от требований к реферированию (эссе). В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата (эссе) или при ответе на дополнительные вопросы.
0-2	«не зачтено»		Тема реферата (эссе) не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.